



LE RECOUVREMENT A L'INTERNATIONAL

Tout ce qu'il faut savoir

AVRIL 2019

LA VIE DE VOTRE DOSSIER CHEZ EULER HERMES

A l'international, le processus varie en fonction du contexte local de votre débiteur.

Nous vous contactons sur tous les événements clés :

- à réception de votre premier dossier Export
- en cas de contexte particulier (litige, procédure collective...)
- 30 jours après l'ouverture de votre dossier
- quand une action en justice est envisagée
- à la clôture de votre dossier

Les + d'Euler Hermes

Nous nous adaptons à vos besoins en veillant à préserver vos relations commerciales.

Nous gérons votre recouvrement que votre créance soit garantie ou non garantie.

POUR TOUTE QUESTION, CONTACTEZ-NOUS



Via EOLIS

Échangez en temps réel
sur les dossiers confiés
<http://www.eulerhermes.fr/eolis>

Via téléphone :



Notre service clients
vous répond au
01 84 11 50 54
lundi - vendredi / 8h15-18h



Via email :

Ecrivez à
exportcollectionfr@eulerhermes.com

L'AGENCE DE RECouvreMENT INTERNATIONAL

Une équipe dédiée en France

- 7 juristes contentieux internationaux et multilingues

Les + d'Euler Hermes

Un interlocuteur français pour vos dossiers

Une qualité de service identique quel que soit le pays



Euler Hermes dans le monde

- 400 spécialistes du recouvrement dans les filiales Euler Hermes
- 1 réseau mondial de correspondants, d'avocats et d'huissiers

Les + d'Euler Hermes

Un recouvrement de proximité

Des actions adaptées au contexte juridique et culturel local

LES BONS RÉFLEXES ... LA RÉACTIVITÉ EST UN FACTEUR CLÉ DU SUCCÈS DES ACTIONS DE RECOUVREMENT

En amont de toute relation commerciale, gardez une certaine rigueur administrative.

Soyez vigilants !

Ne livrez pas sans avoir...

- un contrat signé
- au moins une commande écrite

Vérifiez l'identité de votre interlocuteur...

- assurez-vous que votre interlocuteur fasse vraiment partie de la société
- soyez vigilants notamment en cas de demande de livraison à une adresse inconnue

Conservez les preuves de livraison comportant...

- la signature
- le cachet commercial du client

Veillez aux clauses contractuelles de nature à préserver vos droits

- clause de réserve de propriété
- clause d'attribution de juridiction, d'arbitrage et ou de droit applicable
- clause pénale

L'intérêt et la rédaction de ces clauses peuvent varier en fonction du pays de votre client ou de votre futur client.



Les cas d'usurpation d'identité à l'international se multiplient.

Besoin de protéger votre entreprise contre le risque de fraude ?

Contactez notre expert Euler Hermes :

par mail : souscription.ehfraudcover@eulerhermes.com

par tél : **01 84 11 50 54**



**1 ENTREPRISE SUR 4
a subi au moins une
fraude avérée en 2018**



LORS DE LA DÉCLARATION DE VOTRE DOSSIER CONTENTIEUX

Transmettez-nous votre dossier dans les plus brefs délais, accompagné d'un maximum d'informations.



Eléments à nous communiquer

Les coordonnées complètes de votre client

- nom et adresse de l'entreprise
- nom de votre interlocuteur
- e-mail
- téléphone
- fax...

Les justificatifs en votre possession

- copie des factures
- copie des bons de commande et des bons de livraison
- extraits de comptes à jour
- copie des conditions générales de vente ou du contrat

Tout contexte particulier et la copie des correspondances

- litige, proposition de paiement, démarches entreprises ...

Tout paiement reçu ou avoir émis

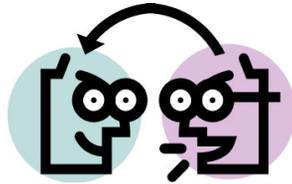
Ces informations seront indispensables pour toute action judiciaire et dans certains pays pour déclarer votre créance dans le cadre d'une procédure collective.

Une fois le dossier confié en recouvrement à Euler Hermes, faites confiance à notre expertise.

Nous sommes à vos côtés depuis plus de 90 ans !

VOS QUESTIONS / NOS RÉPONSES

Pourquoi privilégier l'amiable ?

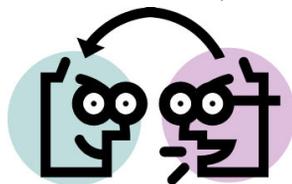


90% de nos récupérations sont le résultat de négociations amiables tenant compte :

- des capacités financières de votre débiteur
- de vos enjeux commerciaux
- de la culture de votre débiteur

Même si vous avez déjà mené des négociations avec votre client, le poids d'Euler Hermes et le changement d'interlocuteur permettent souvent de débloquer une situation tout en préservant vos relations commerciales.

Pourquoi n'allez-vous pas en procédure judiciaire dans tous les dossiers ?



Plusieurs facteurs sont à prendre en compte pour qu'une action judiciaire aboutisse à un paiement.

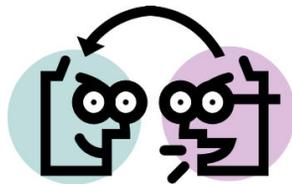
Les chances d'obtenir un jugement conforme :

- quel est le tribunal compétent ?
- quels sont le délai et le coût de la procédure envisagée ?
- quelles sont les exigences en matière de pièces justificatives ?

La possibilité de contraindre le débiteur à exécuter le jugement obtenu :

- le débiteur est-il en procédure collective ?
- le débiteur poursuit-il son activité ?
- le débiteur dispose-t-il d'actifs saisissables ?

Que faites-vous lorsque le débiteur soulève une contestation ?



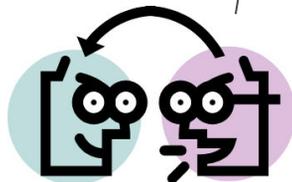
Notre premier objectif est d'obtenir le paiement de la partie non contestée de votre créance. Nous répondons toujours aux contestations à l'aide de vos documents justificatifs et en nous référant à la loi applicable.

Lorsque votre débiteur refuse tout paiement et maintient sa position de contestation par écrit, nous analysons le bien-fondé de sa position et arrêtons avec vous une stratégie de nature à sauvegarder au mieux vos intérêts.

Les issues possibles sont :

- un accord amiable : reprise de marchandise, abandon partiel, compensation
- l'engagement d'une procédure judiciaire, si les critères d'efficacité sont réunis.

Que faire en cas de problème avec EOLIS ?



Notre service clients vous répond au 01 84 11 50 54

Et si j'ai une question sur mon indemnité / un relevé d'opérations contentieuses ?

Ecrivez-nous :
accueiletservices@eulerhermes.com

Plus d'informations ?

Contactez notre service clients

Accueil & services

01 84 11 50 54

(lundi - vendredi / 8h15 - 18h)

RDV sur votre site dédié

'Mon espace EH'

RDV sur notre application mobile

EH Collections App (via iPhone & Android)

pour accéder à nos analyses sur les pratiques de recouvrement des créances impayées dans le monde



Recouvrement

Euler Hermes Recouvrement France
1, place des Saisons
92048 Paris La Défense Cedex
Tél. + 33 1 84 11 50 50
www.eulerhermes.fr
Société par actions simplifiée
au capital de 800 000 EUR
RCS Nanterre B 388 237 026